

用户规模达4亿 月活客户数破9000万

# 工行6.0版全智能手机银行来了

本报记者 吴恩慧

“真是牛！我用过十多个手机银行，还是最喜欢工行，无论是技术还是服务，体验感都非常优秀。”杭州滨江90后用户李小姐对工行新版本赞不绝口。

日前，工行正式发布了手机银行6.0版，汇集“财富、智能、连接、感知、共生”五大理念，打造专业级的线上金融综合服务平台，打通金融服务“第六感”，全新定义“全智能手机银行”。最新数据显示，工行手机银行用户规模达到4亿、当月活跃客户数突破9000万，市场规模和活跃客户均位居银行业榜首。



扫一扫，立即下载

## 引领业界尖端技术 智能化升级体验更懂客户

近年来，科技水平已经成为银行的重要竞争力，手机银行更是各家银行移动金融战略的核心载体。早在2017年，工行就成立了云计算、大数据、人工智能、区块链、物联网等七大创新实验室，在多个新技术领域进行应用探索。

伴随着这些探索，从1.0到6.0，工行手机银行的“心智”飞速提高。

工行这次推出的手机银行6.0版，引入了众多业界尖端技术，是该行在新技术应用上的又一次飞跃，在业界树立了智能化新标杆。全新升级的智能语音服务，经过上百万语料的训练，语音语义理解功能更加强大，更好地理解客户所需。通过多轮人机交互，积分查询、开户行查询、ETC申请等，都可语音办理，业务覆盖率由之前的70%提升到85%，初步实现了全智能交互体验。

在众多用户关心的财富管理方面，工行也是下足了工夫。工行手机银行6.0版打造了全新的智能理财页签，汇集15大财富投资品类，并提供财富视图、财富主题、财富讲堂等贴心理财服务；全新推出资产检测服务，基于海量数据对客户投资画像进行精准描绘，运用专业量化模型，一键检测客户资产配

置的健康状况，提供个性化的投资建议，为客户提供一站式财富顾问服务，让财富管理变得简单。

除此之外，声纹识别、AR等新技术也在手机银行6.0版中得到了应用。声纹登录认证进一步提升客户使用手机银行的便捷性和安全性；AR识别外币功能，可对货币纸面图案进行识别，帮助客户准确识别美元、英镑、欧元、日元等国家货币的币种和金额，并提供实时汇率换算。

所有这一切智能化升级，是工行在打造“全智能手机银行”中不断探索的成果，也是工行强大金融科技实力的有力体现。工行相关负责人表示，“这些看似微小的点滴改变，凝聚了工行手机银行团队300多个日日夜夜的努力，将在客户体验上带来巨大提升。科技应用有温度，银行科技才会有温度。这些进步，是每一位工行手机银行客户都能切身感受到的。”

## 特色新服务上线 打造更有温度的极致体验

“越来越接地气了，直播间也有、客户经理还可以线上联络。”细心的老客户王先生还发现此次工行手机银行6.0中还推出了多项全新服务。例如，“客户经理云工作室”可以线上联络专属客户经理；“远

程视频客服”可以在线审核办理借记卡密码重置等需要人工辅助、原来必须去网点办理的业务；“云网点”可以查询离客户最近的网点，查询排队人数、预约排队，并通过路线导航直接到达；“工银直播间”将投资指导、市场行情分析和功能使用指导等热点内容，以喜闻乐见的直播形式搬上了手机银行屏幕，所见即所得。

工行推出了一系列特色服务，更好地满足县域客户差异化金融服务需求。针对城镇居民，推出专属理财和利率上浮的幸福存款，以及可以一键获取贷款方案的“一键贷”和门槛更低的“借款超市”；针对小微企业主，推出“小微e贷”和企业账户挂接管理服务，让客户使用个人手机银行一个App即可轻松办理企业业务；针对农户，推出惠农专区，引入全国15000多种农产品价格指数和200余场免费农技课堂，提供高价值的农业信息增值服务。

此外，工行还为手机银行6.0的推出配套开展“粉丝狂欢 豪礼6+6”活动，回馈广大粉丝。包括“解锁交易新体验 六福豪礼倍惊喜”和“吃娱行购享生活 六重礼包欢乐送”两大系列，分别包括“信用卡还款 笔笔抽奖乐不停”“出行红包 滴滴打车享折扣”“好片观影 满额立减享优惠”“免息分期 大牌手机立减”等六重礼包。

ICBC 工银融e行

# 工行手机银行6.0

财富 智能 连接 感知 共生

灵犀一点  
智在掌握



长按识别二维码  
下载工行手机银行